Vilkår for mobilt bredbånd og bredbånd

VERSION 12

telenor
brug verden

Indhold

Mobilt Bredbånd, prisliste 4

Mobilt Bredbånd, produktspecifikke vilkår 5

Musik, produktspecifikke vilkår 8

Bredbånd og Telefoni, prisliste 8

Bredbånd, produktspecifikke vilkår 9

Telefoni via Bredbånd, produktspecifikke vilkår 11

Fastnet, produktspecifikke vilkår 13

Bredbånd og Telefoni, services 15

Generelle betingelser for privatprodukter 16

bates yer 3315

Priser pr. 18. april 2011

Generelt for alle priser:
Priserne er gældende ved brug på Telenors net i Danmark og er angivet i danske kroner inkl. moms. Abonnementspriser er pr. måned, og ved betaling via Betalingsservice hvor intet andet er angivet. Der tages forbehold for trykfejl. For yderligere oplysninger om priser, gebyrer, udlandstelefoni henvises til www.telenor.dk.

	Mobilt Bredbånd				
	XS	S	M	L	XL
Downloadhastigheder op til	1 Mbit	1 Mbit	2 Mbit	4 Mbit	15 Mbit
Uploadhastigheder op til	1 Mbit	1 Mbit	1 Mbit	1,4 Mbit	1,4 Mbit
Abonnement pr. md. (Hvis du vil betale via regning, koster det 39 kr. pr. regning. Med Betalingsservice koster det 5,32 kr. pr. regning)	0 kr.	99 kr.	159 kr.	199 kr.	299 kr.
Max. dataforbrug før hastighedsbegræsning	-	5 GB	5 GB	10 GB	25 GB
Forbrug pr. MB	10 kr.	-	-	-	-
Max. pris pr. dag for MB forbrug i Danmark:	25 kr.	-	-	-	-
Sms pris (Max. 160 tegn)	25 øre	25 øre	25 øre	25 øre	25 øre
Sms pris til udenlandske mobilnr. (Max. 160 tegn)	4 kr.	4 kr.	4 kr.	4 kr.	4 kr.
Sms kvittering	25 øre	25 øre	25 øre	25 øre	25 øre
Oprettelse	0 kr.	199 kr.	199 kr.	199 kr.	199 kr.
Administrationsgebyr	39 kr.*	-	-	-	-
Bindingsperiode	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.
Minimumsbetaling i bindingsperiode (inkl. BS-gebyr)	144 kr.	859 kr.	1.219 kr.	1.459 kr.	2.059 kr.
Tilfredshedsgaranti (Returret)	Nej	30 dage	30 dage	30 dage	30 dage
Mobilt Bredbånd med samlerabat					
Pris pr. md. med 50 % samlerabet (Hvis du vil betale via regning koster det 39 kr. pr. regning. Ved BetalingsService koster det 5,32 kr. pr. regning).		49 kr.	79 kr.	99 kr.	149 kr.
Oprettelse		199 kr.	199 kr.	199 kr.	199 kr.
Bindingsperiode		6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.
Minimumsbetaling i bindingsperiode (inkl. BS-gebyr)		559 kr.	739 kr.	859 kr.	1.159 kr.
Tilfredshedsgaranti (returret)		30 dage	30 dage	30 dage	30 dage

* Opkræves pr. kvartal, hvis forbrug pr. kvartal ikke overstiger 39 kr.

	Tillæg til Mobilt Bredbånd				
	XS	S	M	L	XL
Tillæg Bredbånd Udland					
Abonnement pr. måned	50 kr.	50 kr.	50 kr.	50 kr.	50 kr.
Pris pr. MB i Norden Pris pr. MB i EU	3,75 kr. 9,75 kr.	3,75 kr. 9,75 kr.	3,75 kr. 9,75 kr.	3,75 kr. 9,75 kr.	3,75 kr. 9,75 kr.
Oprettelse	0 kr.	0 kr.	0 kr.	0 kr.	0 kr.
Tillæg Musik (Wimp)					
Abonnement pr. måned	99 kr.	99 kr.	99 kr.	99 kr.	99 kr.
Oprettelse	0 kr.	0 kr.	0 kr.	0 kr.	0 kr.
Tillæg Pc-pakke*					
Pakke 1 De første 6 måneder (pris pr. måned de første 6 måneder)		100 kr.	100 kr.	100 kr.	100 kr.
Minimumsbetaling i bindingsperiode		600 kr.	600 kr.	600 kr.	600 kr.
Pakke 2 De første 6 måneder (pris pr. måned de første 6 måneder)		200 kr.	200 kr.	200 kr.	200 kr.
Minimumsbetaling i bindingsperiode		1.200 kr.	1.200 kr.	1.200 kr.	1.200 kr.
Pakke 3 De første 6 måneder (pris pr. måned de første 6 måneder)		300 kr.	300 kr.	300 kr.	300 kr.
Minimumsbetaling i bindingsperiode		1.800 kr.	1.800 kr.	1.800 kr.	1.800 kr.
Fra 7. måned er prisen på alle 3 pakker (pris pr. måned fra 7. måned)		0 kr.	0 kr.	0 kr.	0 kr.
Bindingsperiode		6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.

* Kan ikke kombineres med Tilfredshedsgaranti.

Produktspecifikke vilkår for Mobilt Bredbånd

Med Mobilt Bredbånd kan du gå på nettet med den bærbare computer.

1. Aftalens omfang
Aftalen omfatter brug af Telenors mobile bredbånd. For yderligere specifikationer se www.telenor.dk.

2. Teknologi og hastighed
Hastigheden på Mobilt Bredbånd kan svinge alt afhængig af den geografiske dækning, antallet af brugere på nettet, afstanden til masten m.m. Læs mere på www.telenor.dk.

3. Anvendelsen af Mobilt Bredbånd i udlandet
Abonnementet omfatter forbrug på Telenors net i Danmark, og ligesom med mobiltelefoni kan det være dyrt at bruge det mobile bredbånd i udlandet da der bliver faktureret pr. MB. Se udlandspriserne på www.telenor.dk. Derfor har vi valgt at beskytte vores privatkunder med et forbrugsloft på brug af Mobilt Bredbånd (data) i udlandet. Forbrugsloftet er på 450 kr. pr fakturamåned. Du kan få spærret for brug i udlandet ved at ringe til Kundeservice på 72 100 100. Forbrug i udlandet vil blive faktureret i henhold til gældende prisliste – også under Tilfredshedsgaranti (se punkt 7.).
Ikke alle Telenors samarbejdspartnere i udlandet (roamingpartnere) tilbyder samme datatjenester, som det er tilfældet hos Telenor. Hos enkelte partnere kan det desuden være nødvendigt at ændre GSM-dataterminalens opsætning for at kunne gennemføre en datatransmission. Vi holder løbende vores hjemmeside opdateret med denne information og sikrer os jævnligt, at vores tjenester kan anvendes hos de partnere, som vi har aftale med. Du kan på www.telenor.dk altid se de aktuelle priser. I forbindelse med Turbo 3G gør vi opmærksom på, at hvis du roamer på et netværk udenfor Telenors kontrol - dvs. kobler datakanaler op for at sende og/eller modtage informationer, er nettets hastighed af en sådan størrelse, at du meget hurtigt kan flytte store mængder data og efterfølgende modtage betydelige regninger. Vi gør specielt opmærksom på, at anvendelsen af Turbo 3G i udlandet kan have betydelige omkostninger for dig.

4. Ansvar
Telenor er kun ansvarlig for data i eget telenet og udstyr. Vi udøver ingen indflydelse på eller kontrol med Internettet eller dit eget netværk (eksempelvis dit Intranet). Vi er derfor ikke ansvarlige for skader og tab, som du måtte lide som følge af opkoblingen til og brugen af Internettet.

5. Forbrug og fakturering
Ved forbrug af data som aflægges ved roaming i udlandet, faktureres du for den mængde data, du modtager og sender. Der afregnes pr. byte. 1 MB = 1.048.576 bytes. Prisen afhænger af, hvilken kategori den anvendte operatør tilhører. Læs mere om operatører og det mobile bredbånd på www.telenor.dk. Under visse omstændigheder vil det anførte forbrug i kr. på regningen afvige fra forbrug i MB x MB pris. Dette skyldes, at Telenors afregningssystem benytter 2 decimaler på MB-forbruget, men naturligvis medregner det faktiske forbrug ved beløbsudregningen. Eksempel: Hvis et enkeltstående Mobilt Bredbånd "opkald" bruger mindre end 5 KB (ca. 5 wapsider/- opslag = 0,005 MB), vil forbruget blive afrundet til 0 i MB forbrugsregistreringen. Selv om forbrugsangivelsen bliver rundet ned til 0, og dermed ikke tælles med i MB-forbrugsregistreringen, vil det faktiske forbrug alligevel blive medregnet i beløbsregistreringen (0,005 x MB-pris). Abonnementsafgift faktureres forud. Forbrug i henhold til abonnementet faktureres bagud.

6a. Vilkår for Mobilt Bredbånd - XS
Med Mobilt Bredbånd XS betaler du 10 kr. pr. MB. Du kan maksimalt komme til at betale 25 kr. pr. dag ved brug af Telenors danske net. Der er et minimumsforbrug på 39 kr. pr. kvartal. Bruger du mindre, er der et tillæg på 39 kr. pr. kvartal på regningen. Hvis du har et forbrug, der på en måned overstiger 5 GB, nedsættes hastigheden den resterende del af måneden til 256/256 Kbit.

6b. Vilkår for Mobilt Bredbånd –small, medium, large og XL
Med Mobilt Bredbånd - small, Mobilt Bredbånd - medium og Mobilt Bredbånd - large med hastighedsbegrænsning og Mobilt Bredbånd - XL uden hastighedsbegrænsning takseres ikke pr. MB ved brug i Telenors danske net. Hvis du har et forbrug, der på en måned overstiger 5 GB for hhv. Mobilt Bredbånd - small og - medium, 10 GB for Mobilt Bredbånd - large samt 25 GB for Mobilt Bredbånd - XL nedsættes hastigheden den resterende del af måneden til 256/256 Kbit.

6c. Vilkår for Mobilt Bredbånd med samlerabat
Har du Bredbånd fra Telenor, kan du tilkøbe disse Telenor Mobilt Bredbånd produkter til halv pris af den normale pris for produktet: Mobilt Bredbånd – small, medium, large og XL. Vi kalder det samlerabat.

Hvis ikke du har både Bredbånd og Mobilt Bredbånd hos Telenor, som er forudsætningen for at opnå samlerabat, forbeholder vi os ret til til enhver tid uden ansvar og varsel at overflytte dig til det tilsvarende Mobilt Bredbånd produkt, til fuld pris. Vi kontakter dig i den forbindelse telefonisk eller pr. brev med henblik på at finde en alternativ løsning.

6d. Vilkår for Bredbånd Udland
Vælger du Bredbånd Udland i tillæg til Mobilt Bredbånd, får du mulighed for dataforbrug i Norden og EU til reducerede priser. Når du surfer i Sverige og Norge, kræver det, at du er på Telenors netværk. For at undgå overraskelser i form af høje regninger, vil der ikke være adgang til de øvrige netværk i Norge og Sverige. Du kan med Bredbånd Udland surfe i hele EU til reducerede priser. Læs mere om hvilke lande der er i de forskellige zoner på www.telenor.dk. Abonnement på Bredbånd Udland har ingen konsekvenser i forhold til brugen af Mobilt Bredbånd i øvrige udland.

Opsigelsesperiode
Bredbånd Udland kan opsiges med 30 dages varsel.

6e. Vilkår for Pc-pakke
Vælger du Pc-pakke i tillæg til Mobilt Bredbånd, får du via vores forhandlernet mulighed for at købe en pc til reduceret købspris. Pc-pakke kan kun købes ifm. nyoprettelse af Mobilt Bredbånd abonnement. Med Pc-pakke betaler du et fast beløb pr. måned. Beløbet vil blive opkrævet via din regning de første 6 måneder efter oprettelse. Pc-pakke er uopsigeligt i 6 måneder fra oprettelsen. Fra 7. måned vil Pc-pakke og opkrævningen automatisk bortfalde.

6f. Vilkår for Mobilpakke 100, 200 og 300 – henholdsvis 100 kr., 200 kr. eller 300 kr. pr. måned
Vælger du Mobilpakke i tillæg til dit Mobilt Bredbånd, kan du via vores forhandlernet købe mobil enhed til reduceret købspris. Du kan maks. købe én Mobilpakke pr. abonnement. Mobilpakke kan kun købes i forbindelse med nyoprettelse af abonnement. Med Mobilpakke kan du vælge at betale enten 100 kr., 200 kr. eller 300 kr. pr. måned i 6 måneder, svarende til en samlet pris på henholdsvis 600 kr., 1200 kr. eller 1.800 kr. Beløbet vil blive opkrævet via din regning de første 6 måneder efter oprettelse eller ved ny kontraktindgåelse.

Ingen returret ved Pc-pakke eller Mobilpakke:
- Vælger du Pc-pakke eller Mobilpakke i tillæg til Mobilt Bredbånd kan du ikke gøre brug af Tilfredshedsgaranti. (returret) på Mobilt Bredbånd.
- Du kan maksimalt oprette én Pc-pakke eller Mobilpakke pr. Mobilt Bredbånd abonnement.
- Pc-pakken eller Mobilpakken kan ikke annulleres, hvis emballagen på den medfølgende hardware er brudt.

7. Tilfredshedsgaranti (returret på 30 dage).
- Med Tilfredshedsgaranti har du mulighed for at returnere dit Mobilt Bredbåndsabonnement samt modem inden for 30 dage fra kontraktindgåelse. Tilfredshedsgaranti gælder ved køb af Mobilt Bredbånd - small, Mobilt Bredbånd - medium, Mobilt Bredbånd - large og Mobilt Bredbånd XL.
- Ønsker du at benytte dig af muligheden for 30 dages returret, og dermed returnere simkort og mobilt bredbåndsudstyr, skal det returneres til den Telenor butik, hvor du har købt det. Hvis du har købt det online, skal du også returnere udstyret i den nærmeste Telenor butik.
- Returretten er kun gældende, hvis simkort og alt leveret mobilt bredbåndsudstyr tilbageleveres i funktionsdygtig stand uden ridser og skader. Returneres det udleverede USB-modem ikke, eller det vurderes, at det returnerede USB-modem ikke er i funktionsdygtig stand, forpligter du dig til at betale for enheden. Det vil sige, at Telenor forbeholder sig ret til at fakturere et beløb svarende til værdien af USB-modemmet.
- Returretten gælder fra kontraktindgåelse dato, hvorfor det mobile bredbåndsudstyr og simkort skal være forhandleren i hænde inden for 30 dage fra denne dato.
- Udnytter du ikke returretten, vil bindingsperioden fortsat være 6 måneder fra oprettelsen.
- Indgår det udleverede bredbåndsudstyr i et kampagnetilbud, hvor USB-modem er sat til 0 kr., tilhører det udleverede bredbåndsudstyr Telenor i hele perioden for Tilfredshedsgaranti (eller en udvidet Tilfredshedsgarantiperiode) og skal tilbageleveres, hvis der gøres brug af Tilfredshedsgarantien. Er bredbåndsudstyret prissat og ikke en del af et kampagnetilbud, tilhører det udleverede bredbåndsudstyr kunden, men kan dog ligeledes returneres, hvis der gøres brug af Tilfredshedsgarantien. Ved returnering tilbagebetales bredbåndsudstyrets købspris til kunden jf. nedenfor.
- Telenor kan i perioder udvide Tilfredshedsgarantien. I tilfælde hvor Tilfredshedsgarantien udvides, til for eksempel 90 dages abonnement for 0 kr., skal du være opmærksom på, at der vil være spærret for brug af Mobilt Bredbånd i udlandet i Tilfredshedsgarantiperioden. Du kan selvfølgelig altid kontakte Kundeservice på 72 100 100 og få åbnet for brug i udlandet. Ved udløb af Tilfredshedsgarantiperioden åbnes der automatisk for forbrug i udlandet.
- Hvis du vælger Bredbånd Udland til Mobilt Bredbånd, hvor Tilfredshedsgarantien udvides til f.eks. 90 dages abonnement for 0 kr., skal du være opmærksom på, at der ikke vil være spærret for forbrug i udlandet. Forbrug vil blive faktureret til Telenors gældende udlandspriser. For at undgå overraskelser i form af høje regninger, vil der ikke være adgang til de øvrige nordiske netværk i Norge og Sverige.
- Forbrug i udlandet vil blive faktureret i henhold til gældende prisliste – også under Tilfredshedsgaranti. Læs mere under punkt 3. Anvendelsen af Mobilt Bredbånd i udlandet.
- Du kan maksimalt gøre brug af Tilfredshedsgaranti én gang pr. 12 måneder.

Priser pr. 18. april 2011

Generelt for alle priser:
Priserne for brugen af Telenors danske net er angivet i danske kroner inkl. moms. Abonnementspriser er pr. måned og ved betaling via Betalingsservice, hvor intet andet er angivet. Der tages forbehold for trykfejl.

	Tablet	
	S	M
Downloadhastigheder op til	5 Mbit	5 Mbit
Uploadhastigheder op til	1,4 Mbit	1,4 Mbit
Inkluderet forbrug pr. md. før begrænsning	1 GB	5 GB
Abonnement pr. md. Hvis du vil betale via regning, koster det 39 kr. pr. regning. Med Betalingsservice koster det 5,32 kr. pr. regning.	99 kr.	149 kr.
SMS pris (max. 160 tegn)	25 øre	25 øre
SMS pris til udenlandske mobilnr. (max. 160 tegn)	4 kr.	4 kr.
SMS kvittering	25 øre	25 øre
Oprettelse	0 kr.	0 kr.
Opsigelsesvarsel	30 dage	30 dage
Mindstepris i 30 dage (inkl. BS-gebyr)	139 kr.	189 kr.

Vilkår for Tablet - small og medium
Ved Tablet - small og Tablet - medium takseres der ikke pr. MB på Telenors danske net. Har du et forbrug, der på en måned overstiger 1 GB for Tablet - small og 5 GB for Tablet - medium, nedsættes hastigheden den resterende del af måneden til 256/256 Kbit. Du vil dog aldrig komme til at betale for eventuelt forbrug ud over det inkluderede. Det inkluderede dataforbrug i abonnementet omfatter kun Telenors danske net.

Forbrug i udlandet
Du skal være opmærksom på, at dataforbrug i udlandet kan blive dyrt. Tablet abonnementerne er som udgangspunkt spærret for forbrug i udlandet. Du kan åbne for forbrug i udlandet ved at ringe til Telenor Kundeservice på 72 100 100. Se priser for dataforbrug i udlandet på www.telenor.dk.

Produktspecifikke vilkår for Musik

Med Musik fra Telenor (WiMP) kan du lytte, til al den musik du vil for et fast beløb pr. måned.

Musik er en service, du kan købe til dit Telenor mobil- eller mobilt bredbånds-abonnement.

Musik kan ikke kombineres med bredbånd alene

Priser	
Abonnement pr. md. hvis du har ét mobil- eller mobilt bredbåndsabonnement hos Telenor	99 kr.
Abonnement pr. md. hvis du har flere løsninger hos os, f.eks. mobil og bredbånd eller mobilt bredbånd.	49 kr.

Teknisk information:
Du kan få adgang til din musik via en desktop klient til pc samt via en mobil klient.

Datatrafik:
Produktet bruger løbende datatrafik, hvilket du skal være opmærksom på i udlandet. Datatrafik er inkluderet ved brug på Telenors net i Danmark.

Generelt

- Med dit abonnementsforhold samtykker du til, at Telenor videregiver de nødvendige personoplysninger til vores samarbejdspartner, Aspiro. Videregivelsen omfatter de oplysninger, som du afgiver til Telenor i forbindelse med din oprettelse som kunde, herunder f.eks. mobilnummer, e-mailadresse og selvvalgt adgangskode. Aspiro skal kun bruge oplysningerne til at oprette dig i deres system for, at du kan benytte musiktjenesten. Telenor videregiver ikke din kontakttilladelse.
- Musiktjenesten er alene til privatbrug.
- Telenor forbeholder sig ret til i særlige tilfælde, herunder på grund af drifts-, misbrugs- eller sikkerhedsmæssige forhold, midlertidigt at lukke for adgangen til musiktjenesten.

Opsigelsesperiode
Musik kan opsiges med 30 dages varsel.

Priser pr. 18. april 2011

Generelt for alle priser:
Priserne er gældende ved brug på Telenors net i Danmark og er angivet i danske kroner inkl. moms. Abonnementspriser er pr. måned, hvor intet andet er angivet. Der tages forbehold for trykfejl. For yderligere oplysninger om priser, gebyrer, udlandstelefoni henvises til www.telenor.dk /bredbaandsfakta.

	Bredbånd (ADSL)				
	S	M	L	XL	XXL
Hastigheder op til	2 Mbit/512 Kbit	10/1 Mbit	15/ 1 Mbit	20/1 Mbit	20/2 Mbit
Min. hastigheder	160/128	2/512	10/512	10/512	10/512
Pris pr. måned (hvis du vil betale via regning, koster det 39 kr. pr. regning. Med Betalingsservice koster det 5,32 kr. pr. regning)	179 kr.	199 kr.	249 kr.	299 kr.	349 kr.
Oprettelse	199 kr.	199 kr.	199 kr.	199 kr.	199 kr.
Bindingsperiode	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.
Minimumsbetaling i bindingsperiode (Inkl. betalingsgebyrer) (Pris pr. md. + oprettelse + 99 kr. i forsendelse))	1.438 kr.	1.558 kr.	1.858 kr.	2.158 kr.	2.458 kr.

	Telefoni via din bredbåndsforbindelse (VOIP)			
	Telefoni - (Efter forbrug) S		Telefoni - (Frit til fastnet) L	
Pris pr. måned (Hvis du vil betale via regning, koster det 39 kr. pr. regning. Med Betalingsservice koster det 5,32 kr. pr. regning)	0 kr.		99 kr.	
Trafik til:	Minutpris	Opkaldsafgift/ Opkaldsforsøgsafgift	Minutpris	Opkaldsafgift/ Opkaldsforsøgsafgift
Opkald til fastnetnumre i Danmark (hele døgnet)	29 øre	35 øre	0 kr.	0 kr.
Opkald til mobilnumre (hele døgnet)	1,29 kr.	35 øre	1,29 kr.	35 øre
Opkald til 70-numre (hele døgnet)	29 øre	35 øre	29 øre	35 øre
Opkald til alarm	0 kr.	0 kr.	0 kr.	0 kr.
Opkald til udenlandske numre	Se www.telenor.dk for gældende priser	25 øre	Se www.telenor.dk for gældende priser	25 øre
Oprettelse	0 kr.		0 kr.	

Produktspecifikke vilkår for Bredbånd

1. Aftalens omfang
Følgende specifikke vilkår gælder for bredbåndsabonnementer og tilhørende tjenester hos Telenor. Et bredbåndsabonnement omfatter: Adgang til internettet via Telenors internettjenester. Mulighed for at benytte internettjenesten med de til enhver tid gældende funktioner og faciliteter. Etablering af en eller flere forbindelser til tjenesten, som udbydes af Telenor. Mulighed for at benytte ekstra services, funktioner og faciliteter, som til enhver tid udbydes i forbindelse med tjenesten. Du må ikke uden skriftlig tilladelse fra Telenor, lade IP-adresser overtage af andre eller på anden måde lade andre disponere over internetadgangen. Abonnementet må derfor ikke anvendes til formidling af trafik for andre end dig.

2. Levering
I samarbejde med vores netoperatør undersøger vi muligheden for etablering af bredbåndsforbindelsen. Er det muligt, får du leveringstidspunktet i form af en skriftlig ordrebekræftelse. Levering af bredbånd forudsætter, at Telenor har det nødvendige udstyr på den central, leveringsadressen er tilknyttet. Endvidere er det en forudsætning, at Telenor kan få adgang til kobber af en tilstrækkelig kvalitet til leveringsadressen. I visse tilfælde kan Telenor ikke levere alle båndbredder til dig. Herudover kan hastigheden på internetforbindelsen, som Telenor leverer, påvirkes negativt af bl.a. længden og kvaliteten af kobberet på din forbindelse. I disse tilfælde leverer Telenor den bedst opnåelige hastighed, som er tættest på din oprindelige bestilling.

3. Betalingsforhold
Abonnementsafgift opkræves månedsvis forud. Ved fakturering opkræves der et faktureringsgebyr. Du kan dog vælge at tilmelde dig Betalingsservice i forbindelse med aftaleindgåelse eller via din bank. Du skal betaler din regning via girokort, indtil betalingen fremgår af din betalingsoversigt. Betaling via Betalingsservice koster 5,32 kr. pr. stk. Din regning/faktura skal betales senest 26 dage efter faktureringsdatoen. Hvis betalingsforpligtelsen for bredbånd og/eller telefoniabonnementet ligger hos 3. part, og denne ikke opfylder sine forpligtelser, forbeholder Telenor sig ret til at lukke for din adgang til internetforbindelsen, indtil betalingsforholdet er bragt i orden. Telenor forbeholder sig ret til at foretage kreditundersøgelse af dig. I forbrugerforhold gælder et kreditmaksimum for forbrug på 1.000 kroner inkl. moms inden for en faktureringsperiode, medmindre andet skriftligt er aftalt. Telenor er berettiget til at ændre det tildelte kreditmaksimum som resultat af en efterfølgende kreditvurdering. Telenor forbeholder sig desuden ret til at opkræve delbetaling eller sikkerhedsstillelse for beløb, som overstiger kreditmaksimum.

4. Sikkerhed for bredbåndstjenesten
Når du bestiller et bredbåndsabonnement, får du fremsendt brugernavn og password til brug ved internetadgang. Disse oplysninger er personlige og må ikke videregives til tredjemand. Du bærer ansvaret for tredjemands misbrug af disse oplysninger.

5. Etablering af fysisk tilslutning til internettet
Du kan typisk vælge mellem en Gør Det Selv-løsning eller etablering ved hjælp af en tekniker. I enkelte tilfælde vil et teknikerbesøg være nødvendigt, selv om du har bestilt en Gør Det Selv-løsning, og du vil blive faktureret for besøget. Skal bredbåndsforbindelsen etableres ved teknikerbesøg, er du forpligtet til at give den af Telenor anviste netoperatør adgang til installationsadressen, så det er muligt at foretage installation af nødvendigt stik. Netoperatøren bestemmer den nærmere placering af netterminerings punktet. Hvis der tidligere er etableret et netterminerings punkt på adressen, benyttes dette. Det vil i nogle tilfælde være nødvendigt at trække nye kabler langs husmur o. l. Installationen vil ske på arbejdsdage i tidsrummet mellem kl. 8.00 og 16.00. Det er dig, der skal sikre, at netoperatøren får adgang til bopælen. Er det ikke muligt for netoperatøren at få adgang til bopælen i det oplyste tidsrum, skal Telenor have besked minimum 48 timer før besøget. Hvis det ikke sker rettidigt, eller netoperatøren ikke kan få adgang til bopælen, når denne møder op, faktureres du et gebyr for forgæves teknikerbesøg. Hvis du har valgt at oprette en bredbåndsforbindelse med overdragelse af en eksisterende linje, kan Telenor ikke stilles til ansvar for en evt. overdragelse til tredje part. Kontrakten vil stadig være bindende, og omkostninger til reetablering af telefonlinje eller ISDN-forbindelse er Telenor uvedkommende. Du må ikke foretage indgreb i netoperatørens udstyr og installationer. Telenor er alene forpligtet til at yde support på ydelser leveret af Telenor, herunder installation af bredbånd, e-mail og Internet Explorer. Se www.telenor.dk for specifikke ydelser, der gives support på.

6. Særligt vedrørende bredbåndsudstyr
Samtidig med oprettelse af bredbåndsabonnement fremsender Telenor bredbåndsudstyr (splitter, router/modem etc.). Telenor har, medmindre andet er aftalt skriftligt, ejendomsretten til alt leveret udstyr, og du kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte, m.v.) udstyret eller foretage indgreb i dette. Tilsidesættelse medfører øjeblikkelig nedlukning af din bredbåndsforbindelse, samt evt. erstatningskrav. Ved tyveri, force majure o.l. er det dig eller din forsikring, der skal dække Telenors tab. Telenor forbeholder sig ret til at opkræve erstatning for defekt udstyr, hvor defekten er opstået ved ikke-normalt brug af udstyret. Du vil modtage et girokort pålydende Telenors erstatningskrav. Ved abonnementsaftalens ophør skal du senest 14 dage efter aftalens ophør returnere udstyret til Telenor. Telenor forbeholder sig ret til at tage et gebyr, hvis du ikke har returneret udstyret i løbet af de 14 dage. Du bør gemme kvitteringen for returneret udstyr i 12 måneder. Ved returnering kan der rekvireres en forudbetalt portoslip fra Telenor, i fald du ikke længere har den oprindelige.

7. Særligt vedrørende bestilling med fastnettelefon
Hvis du ved etableringen af Telenor Bredbånd har en analog fastnettelefon (PSTN), vil der, hvis du opsiger denne senere, være risiko for, at det ikke længere er muligt for Telenor at levere bredbånd. Hvis det sker inden for bindings-perioden vil du dog stadig være bundet til den aftale, som er indgået. Efter bindingsperiodens udløb vil Telenor i disse tilfælde være tvunget til at opsige din bredbåndsforbindelse. Hvis din analoge fastnettelefon (PSTN) lukkes af PSTN udbyderen pga. misbrug, manglende betaling el. lign., forbliver forholdet mellem dig og Telenor bindende som beskrevet ovenfor.

8. Tilslutning af dit udstyr og telenet til eget brug
Telenor kan kun garantere at forbindelsen virker, hvis udstyret er tilsluttet direkte i hovedstikket på installationsadressen. Du skal sikre, at forbindelsen til access-nettet benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser el. lign. for trafikken i access-nettet eller på internettet. Indtræder sådanne forstyrrelser, skal du straks træffe de fornødne foranstaltninger. Dette kan være at regulere ankommende trafikmængder eller abonnere på yderligere forbindelser til access-nettet. Udstyr, der tilsluttes access-nettet, skal overholde de til enhver tid gældende krav til udstyr på det danske telemarked. Du skal sikre, at udstyr, der tilsluttes, er beregnet til at kunne tilsluttes det offentlige telenet, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål.

9. Driftssikkerhed
Internettjenestens tekniske egenskaber samt internettets særlige karakter betyder, at der kan forekomme udsving i transmissionshastigheden via bredbåndsforbindelsen. Udsving kan bl.a. forekomme som følge af ændringer i kobberkvalitet og som følge af påvirkningen mellem down- og upload ved høj belastning af forbindelsen. Endvidere går en del af båndbredden til overhead. Overhead er den del af internethastigheden, der bruges til at udveksle trafikken på internettet, og som Telenor ikke har indflydelse på. Telenor kan derfor ikke holdes ansvarlig for, hvor stor del af båndbredden, der går til overhead. Du kan læse mere om den forventede hastighed på http://speedtest.telenor.dk. Telenor forbeholder sig ret til i særlige tilfælde midlertidigt at begrænse mulighederne for anvendelse af internettjenesten på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige forhold.

10. Opgradering og nedgradering
Du kan op- og nedgradere din bredbåndsforbindelse inden for det produktsortiment, Telenor udbyder, hvis det teknisk er muligt. En opgradering vil ske hurtigst muligt, og en nedgradering vil ske ved udløb af sidst fremsendte regningsperiode. En nedgradering opfattes som et skift til en båndbredde, der koster mindre end den, du havde i forvejen. Hvis du ønsker at skifte fra en ADSL-teknologi til en anden, er det muligt mod et gebyr. Et skift af teknologi kræver i nogle tilfælde nyt access-udstyr hos dig og i nogle tilfælde på centralen. Det kan betyde, at skiftet tager nogle uger. Telenor fremsender nyt access-udstyr til dig, hvis det er nødvendigt, og du skal returnere det gamle udstyr efter samme retningslinjer som ved opsigelse af abonnement.

11. Fejlretning
Telenor forpligter sig til hurtigst muligt at afhjælpe fejl i egne anlæg og installationer. Fejlretning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag til fredag kl. 08.00 til kl. 16.00). Hvis du er tydeligt skyld i unødig fejlretning for Telenor, forbeholder Telenor sig retten til at fakturere dig for denne unødige fejlretning. I tilfælde af at netoperatøren ikke kan få adgang til bopælen i forbindelse med fejlretning, forbeholder Telenor sig ret til at viderefakturere dig for opståede omkostninger ved dette. Fungerer dit udstyr ikke, er det din pligt at kontakte Telenor Support og melde fejlen snarest muligt.

12. Flytning
Du kan bestille flytning af bredbåndsabonnementet i Danmark mod betaling af et flyttegebyr, jf. www.telenor.dk. Hvis det ikke er muligt at etablere en bredbåndsforbindelse på din nye installationsadresse, ophører abonnementsaftalen. Ved manglende meddelelse om adresseændring kan Telenor opkræve et gebyr for manuelt at finde den nye adresse. Telenor vil sende regninger til den gamle adresse, indtil meddelelsen om adresseændring er modtaget. Du er, også efter adresseændring, forpligtet til at sikre betaling af regninger på normal vis. Ved flytning inden for eventuel bindingsperiode, forbliver kontrakten bindende, og den indbetalte abonnementsafgift refunderes derfor ikke selv om der ikke kan etableres en bredbåndsforbindelse på den nye adresse. Du skal varsle flytning i god tid og senest 14 dage før indflytningsdatoen, for at kunne gøre krav om erstatning for nedetid (tid hvor du ikke kan komme på internettet). Melder du ikke flytning i god tid, bliver du ikke fuldt krediteret for en eventuel nedetid, men krediteres forholdsmæssigt med den varslede tid for flytningen.
I forbindelse med flytningen anbefaler Telenor oprettelse af et Mobilt Bredbåndsarrangement, så du i flytteperioden fortsat vil kunne komme på internettet. Telenor har Mobil Bredbåndsabonnementer med gratis testperiode på 30 dage, samt mulighed for abonnementer ned til 49,-/mdr., såfremt Telenor leverer bredbånd til dig

Opsigelsesperiode
Bredbåndsabonnementet er uopsigeliget i 6 måneder fra oprettelsen.

Produktspecifikke vilkår for Telefoni via Bredbånd – omfatter produkterne Telefoni-small og Telefoni-large

1. Aftalens omfang
Følgende specifikke vilkår gælder for Telenors levering af telefonitjenester via bredbånd i Danmark. Telefonitjenester omfatter både taletelefoni, telefax m.v. Aftalen omfatter adgang til Telenors telefoniprodukt, dog vil det ikke være muligt at benytte præfiks-telefoni sammen med Telenors telefoniabonnement. Telenor sørger for at du bliver listet hos Oplysningen (118) og hos De Gule Sider A/S. Vil du være listet i papirbaserede telefonbøger, skal du selv rette henvendelse til det pågældende forlag og selv afholde udgifterne. Du kan desuden abonnere på supplerende tjenester. Bestilling og opsigelse af supplerende tjenester sker ved henvendelse til Telenor. De enkelte tjenester er beskrevet i produktspecifikationen for Telenor Telefoni, som du finder på www.telenor.dk.

2. Indgåelse og oprettelse
Indgåelse af abonnementsaftale for telefoni kræver, at du enten har en eksisterende bredbåndsforbindelse hos Telenor, eller at du bestiller en bredbåndsforbindelse samtidig med indgåelse af aftale om telefoni. Levering af telefoni forudsætter desuden, at det er teknisk muligt at etablere en bredbåndsforbindelse til leveringsadressen. Endvidere er det et krav, at bredbåndsforbindelsen har den fornødne hastighed, for at vi kan garantere kvaliteten af telefonien. Telenor er forpligtet til snarest muligt at meddele dig om det. Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at der findes en egnet accessforbindelse frem til installationsadressen.

3. Priser og betaling
Du hæfter for ethvert forbrug af telefoni, abonnement og tillægstjenester, der er registreret på det tilmeldte telefonnummer. Ved oprettelse af telefoniabonnement betales evt. oprettelsesafgift. Herudover betales abonnementsafgift, forbrugsafgift og evt. gebyrer m.v. i henhold til gældende prisliste. Oplysning om de til enhver tid gældende priser, takster og gebyrer kan du få hos Telenor Kundeservice. Abonnement og eventuelle supplerende telefonitjenester, som betales separat, faktureres månedsvis forud, mens forbrug betales månedsvis bagud. Telenor forbeholder sig retten til at opkræve forbrug fra tidligere perioder.
Der opkræves ved fakturering et fakturering sgebyr. Samtaler beregnes og afregnes pr. påbegyndt minut. Kald til numre der begynder med 1, 80 eller 90 samt opkald til internettet med modemopkobling afregnes pr. påbegyndt sekund. Hvis betalingsforpligtelsen for bredbånd-og/eller telefoniabonnementet ligger hos 3. part, og denne ikke opfylder sine forpligtelser, forbeholder Telenor sig ret til at lukke for din adgang til telefonitjenesten,

indtil betalingsforholdet er bragt i orden. Telenor forbeholder sig ret til at foretage kreditundersøgelse af dig. I forbrugerforhold gælder et kreditmaksimum for forbrug på 1.000 kroner inkl. moms inden for en faktureringsperiode, medmindre andet skriftligt er aftalt. Telenor er berettiget til at ændre det tildelte kreditmaksimum som resultat af en efterfølgende kreditvurdering. Telenor forbeholder sig desuden ret til at opkræve delbetaling eller sikkerhedsstillelse for beløb, som overstiger kreditmaksimum.

4. Anvendelsen af tjenesten
Den købte tjeneste er en privattjeneste og må ikke anvendes til call-center løsninger, telemarketingafdelinger el. lign. Telenor forbeholder sig retten til at opsige abonnementsforholdet, hvis det konstateres, at tjenesten anvendes til kommercielle formål. Telenor forbeholder sig ligeledes retten til at afbryde kald, hvis Telenor vurderer, at der er stor sandsynlighed for, at der er tale om et fejlkald.

5. Levering
Telenor undersøger muligheden for etablering af telefoniforbindelsen, og hvis det er muligt, får du leveringstidspunktet i form af en skriftlig ordrebekræftelse. I tilfælde af forgæves teknikerbesøg, forbeholder Telenor sig ret til at viderefakturere dig for opståede omkostninger ved dette.

6. Selvbetjening via Mit Telenor
Når du bestiller et telefoniabonnement hos Telenor, får du fremsendt brugernavn og password til brug for selvbetjening via Telenors hjemmeside www.telenor.dk/privat/mit_telenor.
Det er vigtigt, at brugernavn og password opbevares sikkert, da du selv bærer ansvaret for evt. tredjemands misbrug af disse oplysninger.

7. Etablering af forbindelsen
Telenor leverer nødvendigt udstyr til etablering af telefoni hos dig. Dit eksisterende netterminering spunkt anvendes til at tilslutte det nødvendige udstyr. Du må ikke foretage indgreb i netoperatørens udstyr og installationer. Som udgangspunkt kan kun ét telefonstik benyttes. Drejetelefoner kan ikke benyttes. Tilslutning af fax og modem vil i de fleste tilfælde være muligt.

8. Særligt vedrørende telefoni-udstyr
Samtidig med oprettelse af telefoniabonnement fremsender Telenor udstyr, som skal anvendes til både bredbånds-og telefoniforbindelsen (splitter, router/modem etc.). Telenor har ejendomsretten til alt leveret udstyr, og du kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte, m.v.) udstyret eller foretage indgreb i dette. Tilsidesættelse heraf medfører øjeblikkelig nedlukning af din forbindelse og evt. erstatningskrav. Ved tyveri, force majeure o.l. er det din eller din forsikring, der skal dække Telenors tab. I tilfælde af defekt udstyr skal du efter aftale sende det til Telenor, som herefter vil udbedre defekten. Telenor er berettiget til at afkræve betaling for denne service, hvis defekten skyldes forhold, som kan tilskrives dig. Du skal senest 14 dage efter aftalens ophør returnere fremsendt udstyr til Telenor. Telenor forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr, hvis du ikke har returneret udstyret i løbet af de 14 dage. Du vil blive faktureret for eventuelt manglende/defekt udstyr. Vi anbefaler, at du gemmer kvitteringen for returneret udstyr i 12 måneder.

9. Tilslutning af dit udstyr og telenet til eget brug
Du skal sikre, at forbindelsen benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser el. lign. for trafikken i nettet eller på internettet. Indtræder sådanne forstyrrelser, skal du straks træffe de nødvendige foranstaltninger for at bringe forstyrrelserne til ophør. Dette kan være, men er ikke begrænset til, at regulere ankommende trafikmængder eller abonnere på yderligere forbindelser til access-og telenettet. Tilsluttet udstyr skal overholde de til enhver tid gældende krav til udstyr på det danske telemarked, herunder at være CE-mærket. Du skal sikre, at udstyr, der tilsluttes, er beregnet til at kunne tilsluttes det offentlige telenet, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål. Hvis udstyr eller interne net, der tilsluttes forbindelsen, giver anledning til forstyrrelser i nettet på grund af fejl eller lignende, er du forpligtet til straks at afbryde tilslutningen. Telenor forbeholder sig retten til at afbryde tilslutningen, hvis der er tilsluttet udstyr, som forårsager forstyrrelser i nettet.

10. Fejlretning
Fejlretning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag til fredag kl. 08.00 til kl. 16.00). jf. dog Telenors åbningstider på www.telenor.dk. Hvis det konstateres, at fejlen kan henføres til nedbrud, forstyrrelser el. lign. i transmissionsveje og udstyr hos en anden operatør, videregiver Telenor fejlmeldingen til denne. Hvis du forårsager unødig fejlretning for Telenor, forbeholder Telenor sig ret til at fakturere dig herfor. Ved fejlsøgning og afhjælpning af fejl skal du sikre, at Telenor eller samarbejdspartnere snarest får adgang til udstyr og installationer på installationsadressen. I nødvendigt omfang skal du desuden medvirke ved fejlsøgning og afhjælpning af fejl i eget udstyr og installationer på installationsadressen. Telenor er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af Telenors telenet og teletjenester for at sikre en tilfredsstillende drift eller for at imødekomme myndighedskrav. Telenor tilstræber at informere dig om ændringer med passende varsel, hvis Telenor skønner, at ændringen har væsentlig betydning for din brug af tjenesten. Fungerer dit udstyr ikke, skal du kontakte Telenor Support og melde fejlen snarest muligt. I tilfælde af defekt udstyr skal du efter aftale sende det til Telenor, som herefter vil udbedre defekten.

11. Flytning
Du kan indenfor Danmarks grænser bestille flytning af telefoniabonnementet ved samtidig flytning af bredbåndsabonnementet eller ved nyoprettelse af bredbånd på den nye adresse mod betaling af et flyttegebyr. Hvis det ikke er muligt at etablere en telefoniforbindelse på din nye installationsadresse, ophører abonnementsaftalen for telefoni. Dette gælder uanset, om det skyldes, at Telenor ikke kan etablere bredbånd på den pågældende adresse, eller om Telenor godt kan levere bredbånd men ikke telefoni. I det omfang du fortsat ønsker telefoni, kan du være nødt til at tegne et nyt telefonabonnement hos en anden udbyder, hvilket sker for egen regning. Der er under flytningen af telefoniforbindelsen risiko for en offline periode (nedetid). Du skal varsle flytning i god tid og senest 14 dage før indflytningsdatoen for at kunne gøre krav om erstatning for nedetid (tid hvor du ikke kan komme på internettet). Melder du ikke flytning i god tid, bliver denne ikke fuldt krediteret for en eventuel nedetid men krediteres forholdsmæssigt med den varslede tid for flytningen. Forudbetalt abonnement i flytteperioden, hvor forbindelsen måtte være offline, refunderes ikke.

Produktspecifikke vilkår for Fastnet

1. Aftalens omfang
Følgende specifikke abonnementsbetingelser for Telenor Fastnet (PSTN) gælder for Telenors levering af telefonitjenester i Danmark, og afvigelser fra disse skal aftales skriftligt for at være gyldige. Telefonitjenester omfatter både taletelefoni, telefax m.v. Disse vilkår gælder ikke telefoni via bredbånd, der er beskrevet i "Produktspecifikke vilkår for Telenor Telefoni via bredbånd". Som fastnetkunde hos Telenor er du automatisk tilmeldt Telenors forvalgskode "1001" eller "1015" enten gennem Automatisk forvalg (du skal ikke selv taste koden) eller som Tryk-selv (du skal selv taste koden for at ringe med Telenor). Fastnetabonnenter har automatisk Spærring af 902-904 numre samt Voksenspærring Udland. Hermed er der spærret for opkald til lande, som tilbyder overtakserede tele- og internettjenester med bl.a. erotisk indhold. Ændringer i listen foretages løbende uden forudgående varsel. Spærring af 902-904 numre og Voksenspærring Udland er gratis og kan ophæves gratis via www.telenor.dk eller ved henvendelse til Telenor Kundeservice.

2. Indgåelse og oprettelse
Indgåelse af abonnementsaftale for Telenor Fastnettelefoni afhænger af, om det er teknisk muligt at levere. Hvis udefrakommende tekniske årsager medfører, at du ikke er i stand til at blive tilsluttet fastnet, ophæves aftalen med øjeblikkelig virkning. Telenor har ret til at udskyde leveringsdatoen, hvis det af tekniske årsager er nødvendigt pga. dine forhold eller forsinkelse hos andre teleoperatører. Du kan overføre dit fastnetabonnement fra en anden operatør til Telenor. Du har råderet over telefonnummeret. Ved overførsel fra en anden operatør sker opsigelsen hos denne automatisk, når du overføres til Telenor. Du skal dog være opmærksom på, at der kan være en bindingsperiode hos den tidligere operatør. Hvis det er tilfældet, kan du blive opkrævet abonnementsafgift både fra den tidligere operatør og fra Telenor i samme periode.

3. Registrering af oplysninger
Du oprettes i Telenors kundekartotek. Det oplyses i den forbindelse, at Telenor er dataansvarlig i henhold til Persondataloven. Telenor registrerer dit navn, adresse, telefonnummer og telefonabonnementets forbrug. Behandlingen af oplysningerne er nødvendig for opfyldelse af abonnementsaftalen.

4. Betalingsforhold
Du hæfter for ethvert forbrug af fastnet, abonnement og tillægstjenester, der er registreret på det tilmeldte telefonnummer.
Ved oprettelse af fastnetabonnement betales evt. oprettelsesafgift. Herudover betales abonnementsafgift, forbrugsafgift og evt. gebyrer m.v. i henhold til gældende prisliste. Oplysning om de til enhver tid gældende priser, takster og gebyrer kan du få hos Telenor Kundeservice. Abonnement og eventuelle supplerende telefonitjenester, som betales separat, faktureres månedsvis forud, mens forbrug betales månedsvis bagud. Telenor forbeholder sig retten til at opkræve forbrug fra tidligere perioder.
Ved fakturering opkræves der et faktureringsgebyr. Du kan dog vælge at tilmelde dig Betalingsservice i forbindelse med aftaleindgåelse eller via din bank. Du skal betaler din regning via girokort, indtil betalingen fremgår af din betalingsoversigt. Betaling via Betalingsservice koster for bredbånd- og telefonikunder 5,32 kr. Telenor er berettiget til at lukke for telefoniforbindelsen uden forudgående varsel, hvis du fortsat er forsinket med betaling. Hvis betalingsforpligtelsen for fastnetabonnementet ligger hos 3. part og denne ikke opfylder sine forpligtelser, forbeholder Telenor sig ret til at lukke for din adgang til telefonitjenesten, indtil betalingen er bragt i orden. Du hæfter ikke for betaling for ydelser, der er en følge af fejl i eller misbrug af Telenors net og installationer (til og med netterminering spunktet), medmindre du er ansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler. Du hæfter ikke for betaling for ydelser, der måtte opstå som følge af fejl eller misbrug af dit eget net, udstyr eller tilbehør (efter netterminering spunktet), hvis det godtgøres, at fejlen eller misbruget kan henføres til forhold, som Telenor kendte eller burde kende, og som Telenor ikke har orienteret om og/eller stillet rimelige og mulige foranstaltninger til rådighed for at forhindre eller begrænse, og når det efter en samlet vurdering vil være urimeligt, at Telenor gør krav gældende. Du kan til enhver tid få oplyst dit samtaleforbrug siden sidste regning enten telefonisk eller via internettet. Saldooplysninger opdateres som minimum med et interval på 24 timer. Der kan dog være forsinkelser f.eks. ved opkald til udlandet eller opkald til manuelt betjente særtjenester.

5. Kreditvurdering og kreditmaksimum
I forbrugerforhold gælder et kreditmaksimum for forbrug på 1.000 kroner inkl. moms inden for en faktureringsperiode, medmindre andet skriftligt er aftalt. Telenor kan ændre dette kreditmaksimum, hvis det viser sig nødvendigt. Telenor kan også kræve delbetaling eller sikkerhedsstillelse for beløb, som overstiger kreditmaksimum. Overstiger dit udestående med Telenor den fastsatte kreditgrænse, har Telenor ret til at holde sin tjeneste tilbage. Nedbringes kreditgrænsen ikke inden 5 dage efter, at Telenor har anmodet om det, har Telenor ret til med øjeblikkelig virkning at ophæve abonnementsaftalen og lukke for forbindelsen. Telenor forbeholder sig ret til på ethvert tidspunkt at kræve indbetaling af depositum til sikkerhed for enhver kredit, hvis dit økonomiske forhold eller trafikforbrug viser sig at være af en sådan beskaffenhed, at du må anses at ville være ude af stand til at opfylde aftalen i rette tid.

6. Anvendelsen af tjenesten
Den købte tjeneste er en privattjeneste og må ikke anvendes til callcenter løsninger, telemarketingafdelinger el.lign. Telenor forbeholder sig retten til at opsige abonnementsforholdet, hvis det konstateres, at tjenesten anvendes til kommercielle formål. Telenor forbeholder sig ligeledes ret til at afbryde kald, hvis Telenor vurderer, at der er stor sandsynlighed for, at der er tale om et fejlkald. Du kan ikke ved salg, udlejning, pantsætning og lignende disponere over fysiske installationer. Du må ikke foretage indgreb i disse.

7. Levering
Telenor undersøger muligheden for etablering af fastnetforbindelsen, og hvis dette er muligt, får du leveringstidspunktet i form af en skriftlig ordrebe-

kræftelse. I tilfælde af forgæves teknikerbesøg forbeholder Telenor sig ret til at viderefakturere dig for opståede omkostninger ved dette.

8. Sikkerhed for telefonitjenesten
Når du bestiller et abonnement, får du fremsendt en adgangskode til brug ved Selvbetjening via internettet. Du er ansvarlig for, at adgangskoden opbevares sikkert, så den ikke er tilgængelig for uvedkommende. Du er ansvarlig for tredjemands misbrug.

9. Tilslutning af dit udstyr, telenet til eget brug og telefonnummer
Du skal sikre, at forbindelsen benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser el. lign. for trafikken i det offentlige telenet eller på internettet. Indtræder sådanne forstyrrelser skal du straks træffe de nødvendige foranstaltninger for at bringe forstyrrelserne til ophør. Dette kan være, men er ikke begrænset til, at regulere ankommende trafikmængder eller abonnere på yderligere forbindelser til access- og telenettet. Tilsluttet udstyr skal overholde de til enhver tid gældende krav til udstyr på det danske telemarked, herunder at være CE-mærket. Du skal sikre, at udstyr der tilsluttes, er beregnet til at kunne tilsluttes det offentlige telenet, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål. Hvis udstyr eller interne net, der tilsluttes forbindelsen, giver anledning til forstyrrelser i nettet på grund af fejl el. lign., er du forpligtet til straks at afbryde tilslutningen. Telenor forbeholder sig ret til at afbryde tilslutningen, hvis der er tilsluttet udstyr, som forårsager forstyrrelser i nettet. Telenor er ikke ansvarlig for drift, vedligeholdelse og funktionalitet af dit særlige udstyr, herunder tryghedsalamer osv. Virker din alarm således ikke pga., at telefonforbindelsen ikke er aktiv, kan Telenor således ikke gøres ansvarlig. Telenor kan i særlige tilfælde ændre dit telefonnummer, hvis det sker af tekniske, driftsmæssige eller juridiske/lovgivningsmæssige grunde.

10. Fejlretning
Fungerer din telefon ikke, er det dit ansvar at kontakte Telenor Support og hurtigst muligt melde fejlen. Hvis det konstateres, at fejlen kan henføres til nedbrud, forstyrrelser el. lign. i transmissionsveje og udstyr hos en anden operatør, videregiver Telenor fejlmeldingen til denne. Hvis du forårsager unødig fejlretning for Telenor, forbeholder Telenor sig ret til, at fakturere dig for det. Ved fejlsøgning og afhjælpning af fejl skal du sikre, at Telenor eller samarbejdspartnere snarest får adgang til udstyr og installationer på installationsadressen. I nødvendigt omfang skal du desuden medvirke ved fejlsøgning og afhjælpning af fejl i eget udstyr og installationer på installationsadressen.

Telenor er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af Telenors telenet og teletjenester/produkter for at sikre en tilfredsstillende drift eller for at imødekomme myndighedskrav. Telenor tilstræber at informere dig om ændringer med passende varsel, hvis Telenor skønner, at ændringen har væsentlig betydning for dit brug af tjenesten. Udbedres fejl hos Telenor ikke inden for rimelig tid efter din anmeldelse, har du ret til med øjeblikkelig virkning skriftligt at ophæve abonnementsaftalen. Dette gælder dog ikke, hvis afbrydelsen eller fejlen kan henføres til dit forhold, f.eks. ved tilslutning af fejlagtigt udstyr eller fejlbetjening. I tilfælde af ophævelse af aftalen skal Telenor tilbagebetale evt. forudbetalte beløb med fradrag af Telenors tilgodehavende hos dig.

11. Flytning
Du kan indenfor Danmarks grænser bestille flytning af fastnetabonnementet. Ved flytning har du pligt til at underrette Telenor om ændring i de oplysninger, der er givet ifm. abonnementsaftalens indgåelse, herunder adresseændring og ændring af betalingsforhold m.v. Hvis du ikke giver disse oplysninger, kan Telenor opkræve et gebyr for ændring heraf. Du skal varsle flytning i god tid og senest 14 dage før indflytningsdatoen. Hvis du ikke meddeler flytning m.v. senest 14 dage før flyttedatoen, risikerer du, at din telefonitjeneste eller abonnement hos Telenor misbruges af andre. Du hæfter for det forbrug, der måtte finde sted. Forudbetalt abonnement i flytteperioden, hvor forbindelsen måtte være offline, refunderes ikke.

Opsigelsesperiode
Telenor Fastnet (PSTN) er uopsigeligt i 6 måneder fra oprettelsen.

Services til Bredbånd og Telefoni

Grundpakken – 25 kr. pr. måned
Til vores telefoni, leveret via bredbånd, kan du med Grundpakken få fire tillægstjenester. Du kan slå tjenesterne til eller fra under Selvbetjening. Læs mere på www.telenor.dk.

- Vis nummer
  Når du modtager et opkald, kan du se nummeret på den, der ringer op - enten i displayet på telefonen eller på en selvstændig nummerviser.
- Banke På
  Hvis du allerede taler i telefon, bliver du med en lyd i røret gjort opmærksom på, at en anden person ringer til dig. Du kan herefter vælge at skifte til det andet opkald eller helt at afvise det.
- Viderestilling
  Du kan viderestille dit nummer til en anden telefon - for eksempel til din mobiltelefon.
- Afvis anonyme kald
  Du kan vælge automatisk at afvise alle opkald fra telefoner med skjult nummer.

Kræver Telefoni fra Telenor, og kan kombineres med de telefoniprodukter, der leveres via din bredbåndsforbindelse eller via Fiber.

Opsigelsesperiode
Grundpakken kan opsiges med 30 dages varsel

International Pakke – 19 kr. pr. md.
International Pakke er ideel til dig, der ofte ringer til udlandet og gerne vil spare penge på opkaldene. Læs mere på www.telenor.dk.

Kræver Telefoni fra Telenor, og kan kombineres med de telefoniprodukter, der leveres via din bredbåndsforbindelse eller via Fiber.

Opsigelsesperiode
International Pakke kan opsiges med 30 dages varsel

Tryk-selv-services – pris pr. måned efter antal services
Til Fastnet kan du vælge mellem 1 service til 19 kr./md., 2 services til 22 kr./md., 3 services til 25 kr./md. eller 4+ services til 28 kr./md.

- 3-på-linien: så kan du afholde et telefonmøde med yderligere 2 deltagere.
- Banke på: så kan du modtage opkald, selv om du er optaget af en anden samtale.
- Fast modtager: ved at aktivere Fast Modtager ringes der op til et bestemt nummer i Danmark eller i udlandet, når røret har været løftet mere end 5 sekunder.
- Fjernbetjent viderestilling: hvis du i forvejen har viderestilling, kan du med denne funktion viderestille din telefon, selvom du ikke er hjemme. Med fjernbetjent viderestilling kan du ringe fra en hvilken som helst telefon i ind- og udland og viderestille til det nummer, du gerne vil træffes på.
- Forstyr ikke: hvis du ikke vil forstyrres i en periode, kan du hurtigt indkode en optagettone, som vil møde enhver, der ringer til dig.
- Kortnummer valg: giver mulighed for at indkode telefonnumre (max. 20 cifre pr. nummer) og genkalde disse ved hjælp af et to-cifret kortnummer. Du kan indkode op til 10 kortnumre.
- Viderestilling ved optaget: alle indkomne kald viderestilles til et valgt nummer, hvis telefonen er optaget.
- Viderestilling valgt nummer: giver mulighed for at viderestille alle kald.
- Vis nummer: er du først tilmeldt og har Vis Nummer display på din telefon, er det automatisk aktiveret. Med Vis Nummer tjenesten: så kan du få vist nummeret på den, som ringer ved modtagelsen af opkaldet.
- Vis nummer plus: med Vis Nummer Plus kan du se, hvem der prøver at ringe til dig, mens du er optaget på telefonen (hvem der "banker på"). Du kan hurtigt afslutte eller "parkere" den samtale, du er i gang med, og derefter besvare det nye opkald.

Alle services kræver Fastnet fra Telenor.

Opsigelsesperiode
Tryk-selv-services kan opsiges med 30 dages varsel.

Leje af trådløs router - 0 kr. pr. md. - 99 kr. i oprettelse
Du kan leje en trådløs router, til 0 kr. pr. md., der gør det muligt at være på internettet overalt i boligen. Med en trådløs router kan du lave et netværk og hurtigt tilslutte flere computere. For at lave et trådløst netværk skal alle de computere, som skal være en del af netværket være udstyret med et trådløst netkort. Du kan købe netkortet i diverse computer-/teleforretninger. Trådløst netkort er standard i alle nye bærbare computer. Kræver bredbånd fra Telenor.

Specifikke vilkår for leje af trådløs router hos Telenor

1. Aftalens omfang
Følgende specifikke betingelser gælder for leje af trådløs router og tilhørende tjenester hos Telenor.

2. Indgåelse og oprettelse
Det er en forudsætning for at leje en trådløs router, at det er teknisk muligt at anvende en trådløs router på leveringsadressen. Det er en forudsætning for indgåelse af lejeaftalen, at denne anvendes i tilknytning til et underliggende Telenor bredbåndsabonnement.

3. Sikkerhed ved brug af trådløs router
Du skal være opmærksom på de sikkerhedsmæssige risici, der er forbundet med anvendelse af det i aftalen omhandlede udstyr, herunder muligheden

for tredjeparts ulovlige indtrængen. Læs mere om de sikkerhedsmæssige forhold i de abonnementsbetingelser for bredbånd, som du har fået udleveret i forbindelse med indgåelse af aftalen og på www.telenor.dk

4. Særligt vedrørende udstyret
Fysiske forhold på installationsadressen kan betyde, at de i produktspecifikationerne angivne specifikationer for udstyret ikke kan efterleves. Telenor påtager sig ikke ansvar for, at du som følge af fysiske forhold på installationsadressen ikke kan opnå den rækkevidde, som er angivet i udstyrets produktspecifikation.
Det af Telenor udleverede udstyr er godkendt af IT- og Telestyrelsen og overholder eksisterende standarder for trådløs router. Skal udstyr ombyttes enten ved en defekt, eller fordi der ønskes standardudstyr, skal du sende det gamle udstyr til Telenor, som herefter vil fremsende nyt udstyr. Telenor er berettiget til at afkræve betaling for denne service.

5. Ibrugtagning af leveret udstyr
Du skal selv foretage de nødvendige installationer på leveringsadressen, herunder fysisk opsætning af udleveret udstyr og konfiguration af nødvendige sikkerhedsløsninger.

6. Erstatningsansvar
I tilfælde af at tredjepart via det udleverede udstyr har opnået uberettiget adgang til dine data og/eller systemer, er Telenor ikke ansvarlig for dine direkte eller indirekte tab, herunder i form af driftstab, tabt fortjeneste m.v. Ethvert ansvar som du måtte ifalde som følge af din eller tredjeparts uberettigede anvendelse af det udleverede udstyr er Telenor uvedkommende. Telenor er som følge heraf ikke ansvarlig for, at du eller tredjepart via det udleverede udstyr foretager handlinger, der måtte være ansvarspådragende.

7. Misligholdelse
Misligholder du dit abonnement, er Telenor berettiget til at afbryde eller lukke dette med øjeblikkelig virkning uden forudgående varsel. Der er tale om væsentlig misligholdelse ved: Udleje, overdragelse m.m. af abonnementet til tredjepart uden Telenors accept. Herunder netværksdeling med andre virksomheder eller husstande, uagtet at netværksdelingen er utilsigtet fra din side. Du er forpligtet til at forhindre at en sådan netværksdeling foregår. Videresalg kan kun ske, hvor dette forud for salget er skriftligt aftalt med Telenor.

Opsigelsesperiode
Trådløs Router kan opsiges med 30 dages varsel.

Generelle betingelser for privatprodukter

Disse generelle betingelser omfatter alle aftaler om din benyttelse af Telenors tjenester indgået mellem dig på den ene side og på den anden side Telenor A/S, CVR nr. 19433692, Frederikskaj, København V.

1. Aftalens omfang
Disse generelle betingelser udgør sammen med Produktspecifikke Vilkår, hvor disse findes, det samlede aftalegrundlag for din aftale med Telenor. Produktspecifikke vilkår går forud for Telenors Generelle Betingelser for Privatprodukter, hvor der måtte være uoverensstemmelse mellem de to.

2. Aftalens parter
Aftale om brug af Telenors ydelser kan kun indgås af myndige personer, med mindre andet fremgår af den særskilte oprettelsesblanket for den enkelte ydelse. Du kan ved aftaleindgåelsen blive bedt om at oplyse navn, adresse, CPR-nummer, mobiltelefonnummer og e-mailadresse. CPR-nummeret bruges til kreditgodkendelse, løbende navne- og adresseopdateringer via Folkeregistreret og det hemmeligholdes over for andre parter. Virksomheder skal ved aftaleindgåelsen oplyse virksomhedens navn, adresse, telefonnummer, CVR-nummer og navn(e) på brugere. Den person, der indgår aftale med Telenor på vegne af en virksomhed, skal kunne dokumentere fuldmagt hertil.

Telenor kan kræve dokumentation for alle oplysningers rigtighed. Telenor kan vælge at sende dig produktinformation via sms, mms, e-mail, brev eller lignende. Telenor kan sende dig markedsføringsmateriale om produkter via sms, mms eller e-mail, hvis du har givet os dit samtykke.

3. Aftale om levering af ydelser fra Telenor
Du kan indgå aftale direkte med Telenor eller via en forhandler, som er godkendt af Telenor. Aftalen vedrører Telenors levering af ydelser til dig.

Din aftale med Telenor om den enkelte ydelse indgås ved at:
- Du underskriver en aftale-/oprettelsesblanket og returnerer denne senest samtidig med, at ydelsen stilles til rådighed.
- Telenor sender eller udleverer aftalen til dig senest samtidig med, at ydelsen stilles til rådighed, eller
- Telenor efter aftaleindgåelsen fremsender skriftlig bekræftelse på og vilkår for den aftalte ydelse.

Det er ikke alle services, der kan oprettes på alle abonnementstyper. Oprettes en service ved en fejl på et abonnement, den ikke kan kombineres med, forbeholder Telenor sig ret til at fjerne den. Din aftale med Telenor giver blandt andet adgang til følgende supplerende services:

Oplysning om priser og saldo
Du kan via www.telenor.dk eller Telenor Kundeservice få oplyst gældende priser samt saldo på dit aktuelle forbrug siden sidste regning. Saldo er dog kun vejledende, da der kan være forsinkelser i registreringen af forbrug på 24 timer for indenlandsk forbrug og op til 31 dage for forbrug foretaget i udlandet.

Forbrugsspecifikation
Udvidet regning med oplysninger om alle fakturerede kald, herunder dato, klokkeslæt, varighed, kaldt nummer og pris.

Henvisning til andet nummer
I forbindelse med opsigelse tilbyder Telenor henvisning til andet nummer i op til seks måneder. Hvis du ønsker dette, skal det bestilles senest samtidig med, at du opsiger dit gamle nummer. De første tre måneder er uden beregning, prisen herefter oplyses ved henvendelse til Telenor.

Viderestilling til andet nummer
I forbindelse med opsigelse er det muligt at viderestille samtaler til et andet nummer. Hvis du ønsker dette, skal det bestilles senest samtidig med, at du opsiger det gamle nummer. Prisen oplyses ved henvendelse til Telenor. Det er kun muligt at henvise og viderestille til danske telefonnumre.

Forbrugsalarm/Udsvingskontrol
Med denne gratis service undgår du, at dit forbrug løber løbsk. Hvis dit forbrug i løbet af en kalendermåned er 100 % større end det gennemsnitlige månedlige forbrug, modtager du skriftlig besked om dette senest 3 hverdage efter, at dit forhøjede forbrug er registreret. Telenor lukker ikke dit abonnement, men påpeger blot, at vi har observeret et ekstraordinært forbrug i indeværende periode. Du skal selv ringe til Telenor kundeservice på telefon 72 100 100, hvis du mener, der er noget galt.

Forbrugskontrol/Saldo Maksimum
Med denne ordning kan du sætte en beløbsgrænse for, hvor meget dit forbrug maksimalt må være i en regningsperiode. Når beløbsgrænsen nås, spærres telefonen automatisk for al udgående forbrug (f.eks. opkald, sms, mms). Dette gælder også for eventuelle inkluderede minutter, sms og mms, som du eventuelt endnu ikke har brugt. Telefonen genåbnes automatisk, når næste regningsperiode begynder. Du kan dog selv genåbne telefonen ved at ringe til 72 12 99 77 eller ved at kontakte Kundeservice. Vær opmærksom på, at der i visse situationer kan påløbe forbrug ud over den valgte grænse, eksempelvis opkaldsafgifter i forbindelse med viderestillinger, modtagne kald i udlandet, og at du hæfter for det fulde beløb. Det gælder også det, der ligger over den valgte maksimumgrænse.

Spærring
Du kan spærre din telefon for alle indgående eller udgående opkald, for opkald til udlandet og/eller for opkald til informations- indholdstjenester (900-numre).

Hemmeligt / udeladt nummer
Ved nummervisning overføres dit nummer til den, du ringer op til, hvis dette er teknisk muligt. Du kan vælge at blokere visning af nummer permanent eller ved enkelte opkald. Ved Hemmeligt Nummer vil du stadig kunne findes i telefonbogen med navn og adresse, men telefonnummeret vil ikke være oplyst. Vælger du Hemmeligt Nummer, vil nummeret ikke vises i displayet hos den, du ringer til. Ved Udeladt Nummer vil du ikke stå i telefonbogen, og Oplysningen (118) vil ikke oplyse dit navn, adresse eller telefonnummer.

4. Telenors dækning
Du har forud for tegning af abonnement mulighed for at gøre dig bekendt med omfanget af dækningen ved at gennemse dækningskortet på www.telenor.dk eller ved at kontakte Telenor Kundeservice.

5. Fortrydelse af indgået aftale
Hvis aftaleindgåelsen sker som fjernsalg, det vil sige f.eks. via www.telenor.dk eller via telefonen, kan du fortryde aftalen indtil 14 dage efter indgåelsen, med mindre andet er aftalt. Fortrydelse kan ske ved skriftlig henvendelse til Telenor Kundeservice, Skelagervej 9, 9000 Aalborg eller ved telefonisk kontakt til Kundeservice på 72 100 100. Vær opmærksom på, at dit opkald til Kundeservice kan blive optaget og anvendt til undervisningsformål eller til dokumentation.

Eventuelt fremsendt udstyr skal returneres i forbindelse med, at du benytter dig af fortrydelsesretten. Aftalen kan ved køb af varer også fortrydes ved, at du undlader at modtage varen eller undlader at hente varen på posthuset, såfremt dette sker indtil 14 dage efter indgåelsen af aftalen.

Tjenesteydelser:
Udløber fortrydelsesretten på en lørdag, søndag eller en helligdag, kan du fortsat benytte fortrydelsesretten på den førstkommende hverdag.

Hvis du i forbindelse med aftaleindgåelsen har givet samtykke til, at udførelsen af den bestilte tjenesteydelse påbegyndes inden udløb af de 14 dages fortrydelsesret, skal du være opmærksom på, at du efter påbegyndelsestidspunktet ikke kan fortryde aftalen.

6. Kreditvurdering, kreditmaksimum og depositum

Telenor forbeholder sig ret til indledningsvis og løbende at foretage en kreditvurdering af alle kunder baseret på kreditoplysninger fra f.eks. pengeinstitutter og kreditoplysningsbureauer, og på baggrund af denne kreditvurdering at tildele dig et kreditmaksimum.
Telenor kan afvise indgåelse af enkelte aftaler eller betinge aftalen af, at du betaler eventuel forfalden saldo for øvrige abonnementsforhold. Telenor kan ligeledes betinge indgåelse af en aftale af, at der fastsættes et kreditmaksimum eller indbetales et depositum. Du hæfter for ethvert forbrug, se lvom det måtte overskride det fastsatte kreditmaksimum. Ved overskridelse af kreditmaksimum har Telenor ret til straks at afbryde forbindelsen. Telenor kan endvidere kræve, at du foretager en acontobetaling af det totale skyldige beløb.
Følgende kriterier lægges bl.a. til grund for, at Telenor kan afvise indgåelse af aftale eller stille krav om acontobetaling, depositum og/eller fastsættelse af kreditmaksimum. Listen er ikke udtømmende:

- Du har ikke fast adresse i Danmark, Færøerne eller Grønland
- Du har som privatperson fem abonnementer eller mere
- Din betalingsforpligtelse overfor Telenor har været misligholdt
- Du har forfalden gæld til Telenor
- Du er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau
- Dit samtaleforbrug og øvrige telefonomkostninger skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders forbrug eller udviser en meget betydelig og pludselig stigning i forhold til tidligere
- Telenor har begrundet formodning om, at dine betalingsforpligtelser ikke vil blive opfyldt rettidigt
- Du har intet CPR-nummer

Telenor kan vælge at fastsætte generelt kreditmaksimum for alle sine kunder, hvorefter der kan søges om forhøjelse eller fjernelse.

7. Betalingsforhold

Ejeren af aftalen hæfter for alle beløb, der registreres i forbindelse med aftalen. Det gælder abonnementsafgift, forbrugsafgifter og eventuel oprettelsesafgift samt evt. gebyrer m.v. i henhold til gældende prisliste. Dette er uanset, om du låner dit Simkort eller forbindelse til en anden person. Abonnementsafgift opkræves bagud. For den periode, hvori abonnementet er oprettet, betales forholdsmæssig abonnementsafgift. Forbrugsafgifter m.v. opkræves bagud baseret på forbrug og opdeles på baggrund af de forskellige prissætningskategorier. Telenor er berettiget til at overføre beløbet til den kommende fakturering eller samle regninger til kvartalsvis regning. Din regning/faktura skal betales senest 21 dage efter fakturadatoen. Hvis ikke andet fremgår af de produktspecifikke vilkår. På din regning vil der hver gang være påført betalingsdatoen. Telenor forbeholder sig ret til at beregne rente i henhold til Renteloven eller pålægge et rykkergebyr, hvis forfaldsdatoen overskrides. Ved fortsat manglende betaling kan Telenor afbryde din forbindelse eller ophæve aftalen uden yderligere varsel. Telenor kan indberette til kreditoplysningsbureau i henhold til lov om private registre m.m. Inkassoomkostninger ved sagens videre behandling vil blive pålagt dig.
Genåbning kan først ske, når forfalden saldo inklusiv rykkergebyr og morarenter er betalt. Ved genåbning efter spærring betales et genåbningsgebyr. Ved genåbning beregnes abonnementsafgifter, minimumsforbrug m.v. for den periode, hvor din forbindelse har været afbrudt. Telenor kan kræve, at hele den forfaldne saldo betales, før du kan indgå nye aftaler med Telenor. Der vil ske automatisk genåbning, når den forfaldne saldo betales, medmindre du inden betaling af den skyldige saldo skriftligt anmoder om, at der ikke skal ske genåbning i perioden, indtil opsigelse træder i kraft. Hvis dit abonnement lukkes på grund af manglende betaling, og du fortsat er i binding, vil du blive opkrævet abonnementsafgifter m.v. for den resterende del af bindingsperioden. Du kan tilmelde dig Betalingsservice i forbindelse med aftaleindgåelse eller via din bank. Du skal betale din regning via girokort, indtil betalingen fremgår af din betalingsoversigt. Betaling via Betalingsservice koster for mobil- og mobilt bredbåndskunder 5,32 kr. pr. regning, og for bredbånds- og telefonikunder 5,32 kr. pr. regning. Ønsker du fortsat at få din regning tilsendt, opkræver Telenor en betaling på 39 kroner pr. tilsendt regning i henhold til gældende prisliste. Ved tilmelding til Betalingsservice vil du blive opkrævet betaling for fremsendelse af girokort, indtil betalingen fremgår af din betalingsoversigt.

8. Flytning m.v.

Har du et fastnet- eller et bredbåndsabonnement skal flytning oplyses til Telenor Kundeservice. Hvis der er indsat en anden bruger, og denne skifter adresse, skal Telenor ligeledes informeres direkte om flytningen. For øvrige ydelser skal adresseændring meddeles til Folkeregistret, hvorefter Telenor automatisk opdaterer din adresse.
Telenor er berettiget til at kontrollere dine oplysninger i Folkeregistret. Hvis der er uoverensstemmelse mellem de oplysninger, som er angivet i din oprettelse og de oplysninger, som er registreret i Folkeregistreret, kan Telenor benytte oplysningerne fra Folkeregistret som leverings- og faktureringsadresse.

9. Overdragelse

Overdragelse af abonnement kan ikke finde sted i bindingsperioden. Overdragelse til tredjepart forudsætter skriftligt samtykke fra Telenor, og den nye ejer underlægges samme godkendelse som øvrige kunder jf. pkt. 6. Telenor kan betinge en overdragelse af, at endnu ikke forfaldne beløb betales inden overdragelsen. Telenor kan opkræve betaling for overdragelsen jf. prislisten. Overdragelsen betinges af, at du som nuværende kunde og den, som abonnementet overdrages til (den nye kunde), accepterer overdragelsen. Hvis den nye kunde ikke kan overtage det eksisterende abonnement, vil den nye kunde blive oprettet med et andet abonnement. Hvis der er tale om et mobilabonnement, betyder det, at den nye kunde vil blive oprettet med et nyt telefonnummer. I tilfælde af konkurs, betalingsstandsning m.v. gælder særlige overdragelsesvilkår. Det kræver ligeledes særlig tilladelse fra Telenor at oprette aftaler med henblik på videreoverdragelse eller udlejning, herunder også videresalg af trafik. Ved overtrædelse af reglerne om overdragelse, har Telenor ret til uden varsel at ophæve aftalen eller nægte dig at tegne yderligere aftaler hos Telenor.

10. Opsigelse og ophør af aftaler

Medmindre der ved oprettelsen af aftalen er indgået anden aftale om uopsigelighed/opsigelse, kan aftalen opsiges fra din side med skriftligt eller mundtligt varsel på mindst 30 dage. En skriftlig opsigelse kan ske enten i et brev, fax eller e-mail. Aftaler, der svarer til forbrugerkøb (jf. købelovens § 4a), kan desuden opsiges ved telefonisk henvendelse til Telenor. Når opsigelsen er modtaget, sender Telenor en skriftlig bekræftelse. Telenor lukker abonnementet ved udløb af opsigelsesvarslet. For aftaler, der svarer til forbrugerkøb, (jf. købelovens § 4a), kan der ikke aftales uopsigelighed fra din side i en længere periode end 6 måneder. Ved ophør af en aftalt uopsigelighedsperiode fortsætter forholdet på almindelige opsigelsesvilkår, medmindre du mindst en måned før uopsigelighedsperiodens udløb meddeler, at aftalen skal ophøre. I tilfælde af at du misligholder aftalen væsentligt, kan Telenor spærre dit abonnement for udgående opkald, spærre for din adgang til internettet eller ved skriftlig meddelelse bringe aftalen til ophør med øjeblikkelig virkning. Som væsentlig misligholdelse fra din side anses bl.a. følgende tilfælde:

- Du undlader at betale skyldige beløb til Telenor inden for fristen af den i punkt 6 nævnte rykkerskrivelse.
- Du undlader straks at frakoble tilslutning af udstyr, interne net el. lign., der giver forstyrrelser i Telenors telenet, efter at Telenor har fremsendt påbud herom.
- Du har ikke en fast adresse i folkeregistret.
- Du undlader at træffe foranstaltninger for at afhjælpe forstyrrelser m.v. af trafikken i Telenors telenet, efter at Telenor har fremsendt påbud herom.
- Du tilslutter udstyr, som ikke overholder gældende offentlige forskrifter og eventuelle yderligere krav stillet af Telenor.
- Du chikanerer andre brugere af telenettet (spam, hacking m.v.) eller Telenors personale
- Telenor afskæres fra at få adgang til eget udstyr og installationer med henblik på fejlsøgning.
- Hvis du afgiver urigtige oplysninger til Telenor.

På grund af opgørelsesmetoden for slutafregningen kan det forekomme, at der opkræves beløb for en periode, der strækker sig længere end til aftalens ophør. Bliver der i denne forbindelse opkrævet et for stort beløb, betales det for meget opkrævede tilbage til dig ved slutafregning. Telenor gør parternes mellemværende op på tidspunktet for aftalens udløb og foretager refusion eller opkrævning af et eventuelt differencebeløb, forudsat dette overstiger 50 kr.
Fra Telenors side kan abonnementsaftalen altid opsiges med et varsel på minimum 30 dage. Telenor er desuden berettiget til at opsige din aftale eller dele af din aftale med et skriftligt varsel på minimum 30 dage, hvis Telenor vælger at ophøre med at udbyde den pågældende abonnementstype eller tjeneste.

11. Lejet eller lånt udstyr

Udstyr, der er lejet eller lånt af Telenor, er Telenors ejendom, og udstyret skal returneres til Telenor ved aftalens ophør, da Telenor ellers vil opkræve betaling for udstyret, jf. www.telenor.dk.

12. Erstatningsansvar

Telenor er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler. Telenor er i intet tilfælde ansvarlig for tabt avance, driftstab eller andre indirekte tab, medmindre tabet skyldes Telenors forsætlige eller groft uagtsomme handlinger. Du er ansvarlig for at foretage korrekt nedlukning af forbindelsen efter en samtale er tilendebragt. Telenor er uden ansvar for tab som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af telenet eller teletjenesten ifm. foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager, eller er pålagt af tilsynsmyndigheder, medmindre Telenor har forsømt at begrænse ulemperne herved.

13. Særlige forhold, herunder tekniske ændringer

Telenor forbeholder sig til enhver tid ret til at indføre ændringer, som anses for nødvendige af hensyn til den tilfredsstillende drift af Telenors telenet. Ugunstige forhold kan i visse tilfælde medføre, at opkald vil blive afvist, eller at samtaler bliver afbrudt. Telenor kan afvise opkald fra telefoner eller simkort, der giver anledning til forstyrrelser i Telenors telenet. Fejl i tilsluttet udstyr, der giver anledning til forstyrrelser eller ulemper for driften af telenettene, skal straks afhjælpes. Eventuelle udgifter i forbindelse hermed er Telenor uvedkommende. Telenor kan kræve omkostninger til fejlsøgning dækket af dig.

Telenor forbeholder sig ret til at ændre numre, installationer og øvrige forhold, når det er påkrævet af hensyn til trafikken på Telenors telenet og driften heraf.

14. Servicemeddelelser/fejlmeldinger

For servicemeddelelser og fejl, som skyldes Telenors telenet (basisinstallationer, centraler, signalering m.v.) kan du rette henvendelse til Telenor Kundeservice på tlf. 72 100 100 eller sende os en e-mail på www.telenor.dk/kontakt. Telenor søger at afhjælpe eventuelle problemer i vores butikkers åbningstid, via nettet eller gennem Telenor Kundeservice.

15. Ændringer i vilkår og betingelser

Telenor kan til enhver tid ændre disse generelle betingelser og eventuelle produktspecifikke vilkår. Telenor kan desuden ændre i abonnementer, tjenester, abonnements- og forbrugsafgifter samt gebyrer m.v. Ændringer vil blive varslet direkte over for dig (f.eks. via en tekst på din regning/PBS oversigt, et regningsindstik, sms-besked eller e-mail). Ændringer vil blive varslet, så du har mulighed for at opsige aftalen med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft. Varsling vil ske mindst 30 dage før ikrafttræden. Ændringer af mindre væsentlig betydning kan tillige varsles ved indrykning af annoncer i dagspressen og via Telenors hjemmeside på www.telenor.dk. Ændringer til fordel for dig vil ikke nødvendigvis blive varslet.

16. Tvister

Tvister over registreret forbrug og lign. bør i første omgang søges løst mellem dig og vores Kundeservice. I tilfælde af uenighed, kan tvisten indbringes for Telenors Regningsklagenævn, som er nedsat i henhold til enhver tid gældende bekendtgørelse om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester. I den periode Telenors Regningsklagenævn behandler klagen, stiller Telenor opkrævningen af det omtvistede regningsbeløb i bero. Opkrævning af morarenter stilles dog ikke i bero. Telenors Regningsklagenævn træffer som udgangspunkt afgørelse i sagen senest tre måneder efter, klagen er indgivet. I de tilfælde, hvor uenigheden mellem dig og Telenor drejer sig om et af Telenor registreret forbrug, og/eller du er registreret som privatkunde, kan Regningsklagenævnets afgørelse indbringes for Teleankenævnet, Nørre Voldgade 48, st., 1359 København K. Teleankenævnet kan dog tillige beslutte at behandle klager fra erhvervsdrivende slutbrugere, hvis klagen ikke adskiller sig fra en klage vedrørende en privat aftale om teletjeneste.

Telenor Privatvilkår - 0411/VI2 - 634.002

VERSION 12

Skelagervej 9 • 9000 Aalborg • CVR 19433692 • tlf. 72 100 100 • www.telenor.dk

telenor
brug verden